

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### VÍTIMAS DE CRIME PLANO 1

#### 1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
6.1	Chaveiro Residencial	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 (hum) acionamento(s) por ano de vigência;</li><li>• Até R\$ 120,00 (centro e vinte reais) gastos totais por acionamento.</li></ul>
6.2	Chaveiro para Automóvel	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 (hum) acionamento(s) por ano de vigência;</li><li>• Até R\$ 120,00 (centro e vinte reais) gastos totais por acionamento.</li></ul>
6.3	Taxi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mão de obra do Prestador até R\$ 100,00 (cem reais) por Evento;</li><li>• Até, no máximo, 1 (um) acionamento por ano de vigência.</li></ul>
6.4	Notificação de Perda, Furto ou Roubo de Cartões e Aparelho Celular	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sem limite de acionamentos por ano de vigência.</li></ul>

**1.1** A Assistência Vítimas de Crime segue os critérios de limitação ou exclusão do direito de Serviço conforme estas Condições Gerais, estabelecidos em função da distância em trajeto terrestre normal e viável entre o local onde ocorreu o Evento e o Domicílio do Cliente; ou do período máximo de utilização dos serviços; ou do valor máximo previsto para a realização do serviço; ou do escopo de responsabilidade da Central de Assistência e seu limite territorial.

**1.2** Estas Condições Gerais garantem até 1 (um) acionamento por ano de vigência, devendo ser observado, ainda, o limite de acionamentos estabelecido para cada Serviço, conforme tabela acima.



## 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

**2.1** Os Serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Vítimas de Crime** tem por objetivo dar orientações referentes ao auxílio às Vítimas de Crime, conforme tipificados na legislação penal em vigor, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

**2.2** A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais habilitados para auxiliar o cliente nos itens descritos nas Condições Gerais.

**2.3** O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Usuário e orientá-lo através de informações e serviços que possam auxiliá-lo após ser vítima de um crime, conforme estas Condições Gerais.

**2.4** Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

a) **Acidente Pessoal Grave:** É todo evento súbito, com data caracterizada, exclusiva e diretamente externo, involuntário e violento, causador de lesão física que, por si só e independentemente de toda e qualquer outra causa, tenha como consequência direta a morte ou a invalidez permanente, total ou parcial, ou torne necessário tratamento médico.

b) **Agravamento do Risco:** Circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade de tornar o risco mais grave do que originalmente se apresentava no momento da contratação da Assistência.

c) **Assistência Vítimas de Crime:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.

d) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.

e) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Vítimas de Crime**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.

f) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Vítimas de Crime** através do Cadastro.

g) **Condições Gerais:** é o documento do qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Vítimas de Crime**, seus limites e condições.

h) **Contratante:** Cardif Seguros

i) **Crime:** Infração das regras sociais consideradas indispensáveis à existência da sociedade, qualquer ação ou omissão que venha a causar danos, lesar ou expor a perigo um bem protegido pela lei, expressamente tipificados como crime na legislação penal brasileira vigente.

j) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.

k) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Vítimas de Crime** solicitada.

l) **Doença Grave:** enfermidade que altera a saúde do paciente ou provoca um desarranjo no organismo do paciente.

m) **Doença Aguda:** é a doença de início súbito não decorrente de uma doença prévia ocorrida com o Cliente.

n) **Doença Crônica:** é toda enfermidade que o Cliente for portador há mais de 30 (trinta) dias.

o) **Doença de Base:** é a disfunção de qualquer órgão do Cliente que necessite de controle clínico e/ou laboratoriais periódicos.

p) **Domicílio:** é o endereço permanente do Usuário, em território brasileiro, estritamente residencial, informado por este na ocasião de contratação da **Assistência Vítimas de Crime**,

doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.

q) **Equipe Médica:** é o grupo de profissionais da área médica, contratados pela Central de Assistência e devidamente qualificados para prestar os serviços de acompanhamento, coordenação e supervisão de serviços médicos exigidos em consequência de Eventos Previstos.

r) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Tocantins, n° 125, 3°, 5° ao 8° andares, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob n° 01.020.029/0001-06.

s) **Evento:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Vítimas de Crime** pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Vítimas de Crime** contratada e descritos nestas Condições Gerais.

t) **Evento Garantido:** É a ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Vítimas de Crime** pelo Usuário, conforme condições e limites estabelecidos em cada uma das modalidades de **Assistência Residencial** descritos nestas **Condições Gerais** conforme item 3, doravante denominado simplesmente “Evento” ou “Evento Garantido”.

u) **Evento Previsto:** São os eventos que, quando caracterizados, configuram como fato gerador dos serviços disponibilizados pela Assistência 24 horas. São eles apenas os crimes de (i) homicídio, (ii) induzimento, instigação ou auxílio a suicídio; (iii) lesão corporal, (iv) constrangimento ilegal; (v) sequestro e cárcere privado; (vi) furto; e (vii) roubo, tipificados respectivamente ‘nos artigos 121, 122, 129, 146, 148, 155, 156 e 157 do Código Penal Brasileiro.

v) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Vítimas de Crime** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

w) **Roubo ou Furto:** eventos previstos que correspondem, respectivamente, às definições dadas pelo Código Penal Brasileiro atualmente vigente nos artigos 157, 155 e 156, desde que tenham sido oficialmente comunicadas às Autoridades Competentes.

### **3. EVENTOS GARANTIDOS**

**3.1 Chaveiro para Acesso ao Domicílio: Perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) de acesso ao Domicílio.**

**3.2 Chaveiro para Acesso ao Automóvel: Perda, roubo ou furto da(s) chave(s) de porta(s) do Automóvel.**

**3.3 Envio de taxi: Perda, roubo ou furto do cartão.**

**3.4 Notificação de perda, roubo ou furto do cartão: Perda, roubo ou furto do cartão.**

**3.5 Notificação de perda, roubo ou furto do aparelho celular: Perda, roubo ou furto do aparelho celular.**

**3.6 Os eventos garantidos estão especificados conforme regras e limitações especificadas no item 6. OS SERVIÇOS.**

### **4. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS**

**4.1** O Cliente terá direito ao Serviço de Assistência Vítimas de Crime nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

**4.2** Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência tão logo o Evento ocorra ou quando houver necessidade de atendimento para os eventos cobertos e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa, para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;

c) Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:

- Número do contrato;

- Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.

**4.3** Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

**4.3.1** A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item 4.4 abaixo.

**4.4** Para que o Cliente esteja apto à utilização da Assistência Vítimas de Crime, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante dentro do prazo máximo de 5 dias contados da solicitação do Serviço;

**4.5** Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da Assistência Vítimas de Crime;

**4.6** O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador Credenciado.

## **5. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

**5.1** Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, territorial, canais de acionamento e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Vítimas de Crime**. Todos os serviços previstos na **Assistência Vítimas de Crime** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente e não serão reembolsadas as despesas.

**5.2** Para a viabilidade e garantia de prestação dos serviços dessa Assistência, será necessário que o Cliente apresente/envie o Boletim de Ocorrência ou Termo Circunstanciado do evento previsto para comprovar a necessidade do uso da **Assistência Vítimas de Crime – verificar obrigatoriedade indicada em cada serviço descrito**.

**5.3** Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

**5.4** Os custos de execução do Serviço que excederem aos limites ou que não estejam abrangidos no objeto destas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Cliente, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais, contratados pelo Cliente diretamente do Prestador.

**5.5** **Assistência Vítimas de Crime**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissional(is) indicados;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) profissional(is).

## **6. OS SERVIÇOS**

### **6.1 CHAVEIRO RESIDENCIAL**

**6.1.1** Em caso de perda, roubo ou furto de chaves da residência, a Assistência enviará um chaveiro na residência do cliente para efetuar a troca da fechadura da entrada principal por medida de segurança, além de um conjunto de novas chaves.

**6.1.2 Fica excluída deste serviço a execução troca de segredos, reparos em fechaduras de qualquer natureza.**

**6.1.3** É obrigatório o envio do Boletim de ocorrência no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após a ocorrência do evento previsto.

**6.1.4** Este serviço será prestado até o limite da Assistência Vítimas de Crime contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.1.5** Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é: Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.2 CHAVEIRO PARA AUTOMÓVEL**

**6.2.1** Em decorrência de perda, roubo ou furto da chave do veículo do Cliente, será disponibilizado um chaveiro para providenciar a “abertura” do veículo. O chaveiro somente procederá à abertura do automóvel, desde que o Cliente comprove ser proprietário do veículo, mediante apresentação da documentação respectiva (pessoal e do veículo).

**6.2.2 Fica excluída deste serviço a execução de cópias de chaves com segredo, troca de segredos, reparos em fechaduras de qualquer natureza.**

**6.2.3** Para a prestação desse serviço, será necessária a apresentação/envio, em até 48 horas após o evento previsto, do Boletim de Ocorrência que ateste o evento previsto.

**6.2.4** Este serviço será prestado até o limite da Assistência Vítimas de Crime contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.2.5** Para este serviço, o horário de funcionamento estabelecido é:  
Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.3 TÁXI**

**6.3.1** Em caso de perda, roubo ou furto do cartão, onde o cliente não tenha condições de retornar por seus próprios meios para sua residência habitual ou local onde estiver hospedado, a Assistência se responsabilizará por seu transporte em meio a ser definido pelo mesmo.

**6.3.2** Caso seja do desejo do cliente a confecção de um Boletim de Ocorrência (B.O), a Assistência se responsabilizará somente por seu transporte até a delegacia de polícia mais próxima do local do evento.

**6.3.3 Caso ocorram custos extras aos contratados e indicados no item 1 destas Condições Gerais, serão de responsabilidade do Cliente.**

**6.3.4 Quaisquer despesas referentes, alimentação, hospedagem, despesas médicas, entre outras, serão de exclusiva responsabilidade do Cliente.**

**6.3.5** Os serviços desta assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Vítimas de Crime** contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

**6.3.6** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:  
Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas.

### **6.4 NOTIFICAÇÃO DE PERDA, ROUBO OU FURTO DE CARTÕES E APARELHO CELULAR**

**6.4.1** Em caso de perda, roubo ou furto de cartão e/ou aparelho celular, a Assistência responsabiliza-se pelo direcionamento do Cliente para a Central de Cartão/Operadora de Telefonia para que o próprio Usuário realize o cancelamento e remissão dos cartões, bem como o bloqueio da linha telefônica móvel e aparelho celular.

**6.4.2** Em complemento ao item 6.4.1, a Assistência poderá auxiliar o usuário das seguintes formas,

ficando a critério do Cliente a melhor forma de condução:

a) A Central de Atendimento informa ao Cliente os telefones de contato onde o mesmo poderá ligar e fazer o cancelamento e remissão dos cartões, bem como o bloqueio da linha telefônica móvel e aparelho celular;

b) A Central de Atendimento efetua as ligações para as Centrais cujo Cliente poderá efetuar os procedimentos e encaminha a ligação ao Cliente para que o mesmo tome as medidas necessárias.

**6.4.3** Para estes serviços, o horário de funcionamento estabelecido é:

Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana, promovendo dentro do prazo de 2 horas.

## **7. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA**

**7.1** O prazo de vigência da Assistência Vítimas de Crime vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item 7.2 abaixo.

**7.2** Em complemento ao disposto no item 7.1 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;

b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;

c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé; e

d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

## **8. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA**

**8.1** O direito à utilização da Assistência Vítimas de Crime caducará automaticamente na data em que o Cliente deixar de ter domicílio habitual no Brasil ou na data em que cessar o vínculo que tiver determinado a adesão.

**8.2** O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo, portanto, este prestado exclusivamente através da Central de Assistência.

**8.3** Os Serviços serão prestados em todas as cidades do Brasil onde exista infraestrutura de profissionais adequada e disponível. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos Serviços, o Usuário será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos em cada modalidade de assistência.

**8.4** Todas as Assistências previstas nestas Condições Gerais atenderão as cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes. Para as demais cidades sem infraestrutura, o Cliente será instruído pela Central de Assistência como proceder, observando em qualquer caso os limites previstos para o serviço.

## **9. EXCLUSÕES**

**9.1** **Estão excluídos do escopo dos Serviços listados nestas Condições Gerais:**

a) **Execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;**

b) **Despesas de qualquer natureza que extrapolem àquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da Assistência Vítimas de Crime, ou ainda contratados diretamente pelo Usuário, sem prévia autorização da Central de Assistência;**

c) **Eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da Assistência Vítimas de Crime;**

d) **Reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Usuário sem prévia autorização da Central de Assistência;**

e) Tratamento de doenças ou lesões que se produzam como consequência de doença crônica ou diagnosticada anteriormente a solicitação de atendimento;

f) Assistência por doenças ou estados patológicos produzidos por consumo induzido de álcool, drogas, veneno, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos proibidos e ou adquiridos sem recomendação médica.

## **10 . DISPOSIÇÕES FINAIS**

**10.1** Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Vítimas de Crime deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

**10.2** A Assistência Vítimas de Crime atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

**10.3** A Assistência Vítimas de Crime não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido solicitadas à Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

**10.4** A Assistência Vítimas de Crime não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

**10.5** A Assistência Vítimas de Crime se tem o direito de recusar ou parar de trabalhar em um pedido a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o Atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

**10.6** A Assistência Vítimas de Crime não é responsável pelo não cumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Cliente.

**10.7** A Assistência Vítimas de Crime não se responsabiliza por eventuais atrasos, inviabilidade ou impossibilidade na prestação dos Serviços, por motivo de caso fortuito ou de força maior. Ficam definidos, desde já, como casos fortuitos e de força maior, nos termos do Código Civil, os eventos que causem embaraços, impeçam a execução dos Serviços Assistência Vítimas de Crime ou coloquem em risco a segurança do Cliente ou terceiros.

**10.8** Os Serviços poderão ser suspensos nas seguintes hipóteses:

- Se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

- Se houver instabilidade ou interrupção de sistema provedor de comunicação baseado em internet ou telefonia.

**10.9** O Cliente poderá optar por solicitar os Serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda esteja apto aos Serviços conforme descrito nestas Condições Gerais.